

# CHARTRE QUALITÉ

Commerce - Artisanat - Services

ACCUEIL  
ÉCOUTE  
CONSEIL

## RELANCER SON ACTIVITÉ AVEC DES BASES DE QUALITÉ

Afin de donner aux commerçants des outils pour la relance de leur activité et les aider à s'adapter à l'évolution des attentes de la clientèle, la CCI Martinique déploie l'opération « Accueil, Qualité, Commerces, Services et Marchés » sur l'ensemble du territoire.

En effet, la crise sanitaire qui a frappé la Martinique durant deux ans a affaibli le secteur économique, et obligé les commerces à s'adapter, voire à se réinventer pour ne pas disparaître. Elle a également fragilisé les marchés qui sont les leviers de dynamisation des centres-villes et des centres-bourgs. Cette opération de redynamisation est financée par le fonds REACT-EU dans le cadre de la réponse de l'Union Européenne à la pandémie de COVID-19 et est prise en charge à 100 %.



- GARANTIR UN ACCUEIL DE QUALITÉ ET AMÉLIORER VOS PRESTATIONS
- RENFORCER LA CONFIANCE ET LA FIDÉLITÉ DE VOS CLIENTS
- FAIRE ÉVOLUER ET DYNAMISER VOTRE COMMERCE
- VALORISER VOTRE PROFESSIONNALISME
- FAIRE FACE À DES SITUATIONS DE CRISE
- BÉNÉFICIER DE CONSEILS INDIVIDUALISÉS
- OBTENIR UNE RECONNAISSANCE
- RENFORCER L'IMAGE ET L'ATTRACTIVITÉ DES MARCHÉS

**UN LABEL  
POUR  
VOUS FAIRE  
GAGNER EN  
ATTRACTIVITÉ !**

### 5 ENGAGEMENTS POUR EXCELLER

- L'ACCUEIL PHYSIQUE ET/OU TÉLÉPHONIQUE DU CLIENT
- L'ENVIRONNEMENT ET L'ASPECT EXTÉRIEUR DU POINT DE VENTE
- L'ASPECT INTÉRIEUR DU POINT DE VENTE
- LA PRÉSENTATION DES ÉTALS ET LA VALORISATION DES PRODUITS
- L'EXPÉRIENCE CLIENT ET LA QUALITÉ DES SERVICES PROPOSÉS

## DES ETABLISSEMENTS DÉJÀ LABELISÉS EN MARTINIQUE !

NET'O PRESSING a obtenu le label « CHARTRE QUALITÉ » en 2006. Aujourd'hui avec un recul de 16 ans, je reconnais que ce label m'a permis de redynamiser mon activité.

La « CHARTRE QUALITÉ » est un outil de progrès et de développement des commerces de proximité et s'impose à tous les dirigeants qu'ils soient du Commerce, de l'Artisanat ou des Services. La « CHARTRE QUALITÉ » est aussi un véritable atout concurrentiel, car elle contribue à l'amélioration des prestations à la clientèle et à sa fidélisation.

José CLEMOUX - NET'O PRESSING

Je dirige 2 magasins de vente et location de matériel médical. Sur le point de vente du Lorrain, j'ai bénéficié de l'accompagnement du conseiller d'entreprise de l'Agence nord atlantique de la CCI. Cela m'a permis d'améliorer l'aspect général de mon point de vente du Lorrain avec des travaux sur la devanture, l'affichage des horaires par exemple. J'ai amélioré l'accueil et l'écoute des clients avec pour conséquences une meilleure visibilité, le développement du chiffre d'affaires et de l'activité de mon entreprise.

Pour moi le bilan de l'opération Accueil Qualité Commerce Services est positif et mérite d'être étendu aux autres entreprises. Ce dispositif leur permettrait d'avoir les outils pratiques pour faire évoluer leur commerce.

Marie-Josée RAMIER - MÉDICAL CARAIBE SERVICES

## QUI PEUT BÉNÉFICIER DE CE LABEL ?



Commerçants, artisans et prestataires de service ayant une vitrine et accueillant du public



Commerçants immatriculés au RCS ou RM et exerçant sur les marchés couverts

## QUELLES ÉTAPES ?

1

### EVALUEZ

Observez votre point de vente et vos pratiques à la lumière du référentiel qualité.

2

### PLANNIFIEZ

Avec l'aide de la CCI, définissez les axes de progrès de votre établissement et votre plan d'action.

3

### MONTEZ EN COMPÉTENCES

Bénéficiez de 6 ateliers thématiques avec des conseils d'experts pour vous perfectionner.

4

### VÉRIFIEZ

Testez la qualité de votre accueil face à un client mystère.

5

### FAITES LE POINT

Découvrez lors d'une restitution individuelle si votre établissement remplit toutes les conditions nécessaires à l'obtention du label.

## VALORISEZ VOTRE ENGAGEMENT !

Vous avez réussi à satisfaire aux exigences de qualité du label ? Alors l'heure est à la célébration ! Participez à la **remise du Label avec les officiels** et l'ensemble des lauréats.

Vous pourrez ensuite **utiliser le logo AQCS** sur vos supports de communications et votre point de vente. Des **actions de promotions** collectives seront également organisées par la CCI Martinique pour valoriser votre engagement.

Adhérer à cette démarche nous a permis de gagner en visibilité et de faire reconnaître la qualité de nos prestations et produits. Obtenir cette distinction a rassuré la clientèle qui s'attache beaucoup aux affichages d'autant que nous étions une jeune entreprise sur le marché.

Nous avons aussi obtenu une reconnaissance quant à nos pratiques en matière de Développement Durable, ce qui une fois de plus est gage de confiance pour la clientèle.

Tout au long de la démarche, nous avons pu bénéficier de formations qui nous ont permis d'améliorer notre quotidien. Nous avons progressé sur nos techniques d'accueil d'autant que nous nous situons en zone touristique et que nous apportons régulièrement des conseils aux clients. Pour ce qui est de la pratique de l'anglais, nous disposons de documents adaptés et le personnel est plus apte à recevoir la clientèle étrangère.

Je tiens une boutique de prêt à porter et de vêtements traditionnels que je confectionne. En 2021 j'ai obtenu le label AQCS et le prix « Coup de coeur Tradition et Modernité » dont je suis très fière. Les différentes thématiques abordées dans les ateliers m'ont été profitables. J'ai amélioré mon anglais ainsi que ma manière d'accueillir les clients, ce qui me vaut de bons retours de ces derniers. J'ai réaménagé l'intérieur de la boutique et redonné un coup d'éclat à l'extérieur pour plus de visibilité. Le logo AQCS apposé sur ma porte d'entrée semble attirer les clients connaisseurs et aiguïser la curiosité des autres qui n'hésitent pas à entrer pour plus d'explications et pour acheter aussi. J'invite tous les chefs d'entreprise de proximité à adhérer à cette démarche AQCS dans laquelle l'accompagnement des conseillers de la Chambre est exemplaire.

FLOCAN Marlène - MALOU CREATION



## CONTACTEZ-NOUS

**QUALITÉ ACCUEIL COMMERCE ET SERVICE  
CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE MARTINIQUE  
FORT-DE-FRANCE | CARBET | TRINITÉ | MARIN**

+596 596 55 28 00  
contact@martinique.cci.fr  
www.martinique.cci.fr

